

आपले सरकार – तक्रार निवारण
प्रणालीसाठी कार्यपद्धती विहित
करण्याबाबत...

महाराष्ट्र शासन
सामान्य प्रशासन विभाग
शासन निर्णय क्र. संकीर्ण-२०१६/प्र.क्र.१३०/१८(र. व का.)
मादाम कामा मार्ग, हुतात्मा राजगुरु चौक,
मंत्रालय, मुंबई-३२.
दिनांक :- २४ ऑगस्ट, २०१६.

प्रस्तावना :

नागरिक आणि प्रशासन यांना ऑनलाईन संवाद साधण्यासाठी सेतु निर्माण करणारा “आपले सरकार” हा शासनाचा महत्त्वपूर्ण प्रकल्प आहे. राज्यातील नागरिकांना त्यांच्या तक्रारींचे ऑनलाईन पद्धतीने एकाच ठिकाणी निवारण करून घेता यावे हा या प्रकल्पाचा हेतु आहे. राज्यातील नागरिकांसाठी ऑनलाईन पद्धतीने तक्रार दाखल करता यावी तसेच प्रशासनाने ऑनलाईन पद्धतीने अशा तक्रारींचे निवारण करावे यासाठी “आपले सरकार” ही तक्रार निवारण प्रणाली मंत्रालयीन विभागांबरोबरच राज्यातील सर्व ३६ जिल्ह्यांमध्ये कार्यान्वित करण्यात आलेली आहे. सदर तक्रार निवारण प्रणाली www.aaplesarkar.maharashtra.gov.in या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून देण्यात आलेली आहे.

सदर प्रणालीच्या प्रभावी अंमलबजावणीसाठी सदर प्रणालीचे प्रशासकीय व तांत्रिक दृष्टीकोनातून योग्य व्यवस्थापन होणे आवश्यक आहे. त्यासाठी ऑनलाईन तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया, प्रशासनाकडून तक्रारींचे ऑनलाईन निवारण आणि वरीष्ठ कार्यालयांकडून या प्रक्रियेचे संनियंत्रण इ. संदर्भात सदर प्रणालीच्या अंमलबजावणीसंबंधीची कार्यपद्धती विहित करण्याची बाब शासनाच्या काही काळ विचाराधीन होती.

शासन निर्णय :-

वरील पार्श्वभूमीवर साकल्याने विचार केल्यानंतर शासन आता “आपले सरकार” या संगणकीकृत तक्रार निवारण प्रणालीच्या अंमलबजावणीसाठी खालीलप्रमाणे कार्यपद्धती विहित करीत आहे.

(अ) ऑनलाईन तक्रार दाखल करण्याची कार्यपद्धती :-

१. ही प्रणाली पूर्णतः संगणकीकृत असून सदर प्रणालीचे कामकाज ऑनलाईन असणार आहे. नागरिक संगणक वा मोबाईल ॲपच्या साहाय्याने या प्रणालीचा वापर करू शकतील.
२. ऑनलाईन तक्रार नोंदविण्यासाठी नागरिकांना तक्रार निवारण प्रणालीच्या मुख्यपृष्ठावरील “नागरिक लॉगिन” वर क्लीक करून मोबाईल नंबर आणि इमेल आयडी इ. माहिती भरून लॉगिन करणे आवश्यक आहे.
३. लॉगीन झाल्यानंतर “तक्रार दाखल करा” या शीर्षावर क्लीक करून तक्रारीची माहिती भरावी लागेल. तक्रारीचे जलद आणि प्रभावीपणे निराकरण होण्यासाठी नागरिकांनी योग्य त्या प्रशासकीय पातळीची निवड करणे आवश्यक आहे. त्यानुसार “मंत्रालयीन पातळी” आणि “जिल्हा पातळी” या

पर्यायांमधून योग्य तो पर्याय निवडावा. क्षेत्रीय कार्यालयांशी संबंधित अंमलबजावणीविषयक तक्रारी जिल्हापातळीवर करणे आवश्यक आहे. तर धोरणात्मक वा मंत्रालयीन विभागांशी संबंधित तक्रारी मंत्रालयीन पातळीवरती दाखल कराव्यात.

४. (जिल्हा पातळी निवडल्यानंतर नागरिक पुढीलपैकी योग्य त्या एका प्रशासन प्रकाराची निवड करु शकतील.):- जिल्हाधिकारी, जिल्हापरिषद, पोलीस आयुक्त / पोलीस अधीक्षक अथवा महानगरपालिका, तसेच मंत्रालयीन पातळी निवडल्यास मंत्रालयीन विभागांमधून योग्य त्या प्रशासकीय विभागाची निवड करावी.

५. तदनंतर “तक्रारींचे स्वरूप” या शीर्षाखाली दर्शविलेल्या बाबींमधून योग्य तक्रारस्वरूप (तक्रारीचा विषय) निवडावे. तक्रारींचे संक्षिप्त वर्णन कमाल २००० वर्णांमध्ये (characters) करावे. तक्रारीच्या पृष्ठयर्थ जोडपत्र जोडावयाचे असल्यास ते जोडण्याची सुविधाही या प्रणालीमध्ये उपलब्ध आहे.

६. वरीलप्रमाणे कार्यवाही पूर्ण झाल्यानंतर “सादर” या बटणावर कलीक करून तक्रार अपलोड करता येईल.

७. तक्रार दाखल करताना काही तांत्रिक अडचणी उद्भवल्यास नागरिक **०२२-४०२९३०००** या नंबरवर हेल्पलाईन / कॉल सेन्टरची मदत घेऊ शकतील.

८. या प्रणालीत तक्रारींची नोंद झाल्यानंतर नागरिकांनी दिलेल्या मोबाईल क्रमांकावर लघु संदेशाद्वारे (SMS) द्वारे तसेच ई-मेल आय.डी. दिलेला असल्यास इमेलद्वारे तक्रारीचा टोकन क्रमांक कळविण्यात येईल.

९. तक्रार निवारणाचा कालावधी २१ कार्यालयीन दिवसांचा असेल.

१०. “तक्रारींचा मागोवा” या पर्यायाचा वापर करून तक्रारदारास तक्रारीची सद्यस्थिती ऑनलाईन पद्धतीने जाणून घेता येईल.

११. तक्रार निवारण झाल्यानंतर ७ कार्यालयीन दिवसांमध्ये तक्रारदारास “समाधानी” वा “असमाधानी” असल्याचे मत ह्या प्रणालीत नोंदविता येईल.

१२. “आपले सरकार” या प्रणालीवर प्राप्त होणाऱ्या तक्रारींपैकी निवडक तक्रारींवर मंत्रालयातील लोकशाही दिनात मा. मुख्यमंत्री तक्रारदारास व्हिडीओ कॉन्फरन्सींग द्वारे सुनावणी घेऊन तक्रारीच्या निवारणासाठी योग्य ते आदेश देतील.

(ब) प्रशासनाकडून तक्रार निवारणाची कार्यवाही :-

१. तक्रारीच्या निवारणासाठी मंत्रालयातील प्रत्येक विभागामध्ये सहसचिव / उपसचिव दर्जाच्या अधिकाऱ्याची “नोडल अधिकारी” म्हणून नियुक्ती करण्यात यावी. तसेच जिल्हा पातळीवर जिल्हाधिकारी कार्यालयात निवासी उप जिल्हाधिकारी, जिल्हा परिषदेमध्ये उप-मुख्य कार्यकारी अधिकारी (सर्वसाधारण), पोलीस अधीक्षक कार्यालयात उपाधीक्षक (गृह), पोलीस आयुक्तालयात पोलीस उपायुक्त (मुख्यालय) तर महानगरपालिकांमध्ये उपायुक्त (मुख्यालय) या अधिकाऱ्यांची “नोडल अधिकारी” म्हणून नियुक्ती करण्यात यावी.

२. दाखल झालेल्या तक्रारी संबंधित मंत्रालयीन विभाग किंवा जिल्हा प्रशासन (जिल्हाधिकारी) / मुख्य कार्यकारी अधिकारी, जिल्हा परिषद / पोलीस आयुक्त / जिल्हा पोलीस अधीक्षक / महानगरपालिका आयुक्त यांच्या नोडल अधिकाऱ्यांकडे ऑनलाईन पद्धतीने पाठविल्या जातील.

३. मंत्रालयीन तसेच जिल्हापातळीवरती एका विभागाकडून दुसऱ्या विभागाकडे तक्रार हस्तांतरण करावयाची झाल्यास तक्रार प्राप्त झाल्यापासून ५ कार्यालयीन दिवसांच्या आत ऑनलाईन हस्तांतरीत करण्यात यावी.

४. मंत्रालयीन प्रशासकीय विभागातील नोडल अधिकारी विभागात प्राप्त झालेल्या तक्रारी संबंधित सह / उप सचिवांकडे पाठवतील. संबंधित सह / उप सचिव त्यांच्या अधीनस्त अधिकाऱ्यांकडून, आवश्यकतेनुसार क्षेत्रिय अधिकाऱ्यांकडून ऑनलाईन अहवाल प्राप्त करून घेऊन, तक्रारींचे निवारण करतील. नोडल अधिकारी विभागात प्राप्त झालेल्या तक्रारींच्या निवारणाच्या कामाचा समन्वय करतील. मात्र, विभागात प्राप्त झालेल्या तक्रारींच्या निवारणासाठी संबंधित प्रशासकीय विभागाचे सचिव / प्रधान सचिव / अपर मुख्य सचिव व्यक्तीश: जबाबदार असतील.

५. जिल्हा पातळीवरती नोडल अधिकारी तक्रार निवारणाच्या कामात त्यांना मदत व्हावी म्हणून अतिरिक्त अशा शाखानिहाय अधिकाऱ्याची नियुक्ती करू शकतात. नोडल अधिकारी व शाखा अधिकारी आवश्यकता भासल्यास तक्रारीच्या अनुषंगाने संबंधित क्षेत्रिय कार्यालयाकडून ऑनलाईन अहवाल मागवू शकतील. मात्र तक्रारींचे निराकरण शाखा अधिकारी करतील. तक्रार निवारणाच्या कामाचा समन्वय नोडल अधिकारी करतील. जिल्हास्तरावर प्राप्त झालेल्या तक्रारींच्या निवारणासाठी जिल्हाधिकारी / मुख्य कार्यकारी अधिकारी / पोलीस आयुक्त / पोलीस अधीक्षक किंवा महापालिका आयुक्त व्यक्तिश: जबाबदार असतील.

६. सर्वसाधारणपणे तक्रार प्राप्त झाल्यावर २१ कार्यालयीन दिवसात निराकरण करणे आवश्यक आहे. सदर कालावधीत तक्रार निवारण न झाल्यास तक्रारदार संबंधित नोडल अधिकारी यांचेकडे विचारणा करू शकतील. समाधान न झाल्यास, तक्रारदार जिल्हास्तरीय तक्रारींबाबत संबंधित जिल्हा प्रशासन प्रमुख (जिल्हाधिकारी, मुख्य कार्यकारी अधिकारी, पोलीस आयुक्त / जिल्हा पोलीस अधीक्षक वा महापालिका आयुक्त) यांचेकडे तर मंत्रालयीन पातळीवरच्या तक्रारींबाबत संबंधित मंत्रालयीन प्रशासकीय विभागाचे सचिव / प्रधान सचिव / अपर मुख्य सचिव यांचेकडे प्रलंबित तक्रारींबाबत विचारणा करू शकतील.

७. जिल्हा पातळीवरील सर्व संबंधित अधिकाऱ्यांना सदर प्रणालीचे प्रशिक्षण तसेच वेळोवेळी लागणारी तांत्रिक मदत पुरविण्याचे काम जिल्हाधिकारी कार्यालयात कार्यरत असणारे “इ-जिल्हा प्रकल्प व्यवस्थापक” (e-District Project Manager / Through District NIC) करतील तर मंत्रालय स्तरावरील प्रशासकीय विभागांतील अधिकाऱ्यांना प्रणालीचे प्रशिक्षण तसेच तांत्रिक सहाय्य पुरविण्याचे काम माहिती तंत्रज्ञान संचालनालयामार्फत नियुक्त करण्यात आलेले कर्मचारी करतील.

(क) तक्रारींचे संनियंत्रण करण्याबाबतची कार्यवाही :-

१. या प्रणालीवर प्राप्त तक्रारींचे संनियंत्रण करण्याकरिता मंत्रालय स्तरावर संबंधित प्रशासकीय विभागाचे सचिव / प्रधान सचिव / अपर मुख्य सचिव यांनी तर जिल्हा स्तरावर संबंधित जिल्हाधिकारी / मुख्य कार्यकारी अधिकारी / पोलीस आयुक्त / जिल्हा पोलीस अधीक्षक / महापालिका आयुक्त यांचेकडून

प्रत्येक महिन्याच्या १० तारखेपूर्वी आढावा बैठक घ्यावी. विभागीय स्तरावरील संबंधित पर्यवेक्षीय अधिकारीही त्यांच्या अंतर्गत कार्यरत संबंधित जिल्हा प्रशासनाच्या कामकाजाचा आढावा वेळोवेळी घेतील. त्याचप्रमाणे मा. मुख्य सचिव तसेच मा. मुख्यमंत्री कार्यालयाकडूनही उक्त प्रणालीत दाखल झालेल्या तक्रार निवारण कामकाजाचा वेळावेळी आढावा घेण्यात येईल.

२. मंत्रालय तसेच जिल्हा स्तरावर विविध टप्प्यांवर तक्रारींचे संनियंत्रण होणार आहे. त्यामुळे विहित कालावधीत तक्रार निवारण करण्याच्या दृष्टीकोनातून संबंधित तक्रार निवारण अधिकारी यांनी दररोज लॉगिन आयडी वापरून स्वतःचे अकाऊंट तपासावे. तसेच सर्व तक्रारींचे विहित कालमर्यादेत निराकरण होईल याची व्यक्तीशः दक्षता घ्यावी.

३. या प्रणालीच्या आज्ञावलीमध्ये वेळोवेळी लागणाच्या अपडेट्स / वृद्धी, आज्ञावलीची देखभाल, I.T. Infrastructure, आवश्यक कनेक्टिव्हीटी / सर्व्हर्स, कॉल सेंटर इ., माहिती तंत्रज्ञान विषयक बाबींची हाताळणी माहिती व तंत्रज्ञान संचालनालय यांचेकडून करण्यात येईल.

४. सर्व जिल्हाधिकारी, जिल्हा परिषदांचे मुख्य कार्यकारी अधिकारी, पोलीस आयुक्त, जिल्हा पोलीस अधीक्षक, महापालिका आयुक्त यांनी त्यांचे जिल्हा मुख्यालय त्याचप्रमाणे संबंधित तालुका स्तरावरील कार्यालये येथे आपले सरकार-तक्रार निवारण प्रणालीबाबत व्यापक प्रसिद्धी घ्यावी व त्यांच्या अधिनस्त अधिकारी / कर्मचारी यांना उक्त प्रणालीच्या प्रभावी अंमलबजावणीसाठी जरुर त्या सूचना घ्याव्यात.

५. सदर शासन निर्णय महाराष्ट्र शासनाच्या www.maharashtra.gov.in या संकेतस्थळावर उपलब्ध असून त्याचा संगणक संकेताक २०१६०८२४१४३०३३९२०७ असा आहे. तसेच डिजीटल स्वाक्षरीने साक्षांकित करून निर्गमित करण्यात येत आहे.

महाराष्ट्राचे राज्यपाल यांचे आदेशानुसार व नांवाने.

(शाम लाल गोयल)
शासनाचे प्रधान सचिव (प्र. सु. र. व का.)

प्रति,

- १) मा. राज्यपालांचे सचिव (५ प्रती) (पत्राने),
- २) मा. मुख्यमंत्रांचे प्रधान सचिव (५ प्रती), मंत्रालय, मुंबई ४०० ०३२,
- ३) सर्व मा.मंत्री / मा. राज्यमंत्री यांचे खाजगी सचिव, मंत्रालय, मुंबई ४०० ०३२,
- ४) मा.विरोधी पक्षनेता, विधान परिषद/ विधान सभा, महाराष्ट्र विधानमंडळ सचिवालय, मुंबई.
- ५) सर्व सन्माननीय संसद सदस्य, विधानसभा व विधानपरिषद सदस्य,
- ६) सचिव, राज्य निवडणूक आयोग, मुंबई, (पत्राने),
- ७) मा.मुख्य सचिव यांचे वरिष्ठ स्वीय सहायक, मंत्रालय, मुंबई ४०० ०३२,
- ८) मा. महाअधिवक्ता, मा. उच्च न्यायालय, महाराष्ट्र राज्य, मुंबई,
- ९) प्रधान महालेखापाल (लेखा व अनुज्ञेयता) -१, महाराष्ट्र, मुंबई,
- १०) प्रधान महालेखापाल (लेखा व अनुज्ञेयता) -२, महाराष्ट्र, नागपूर,

- ११) प्रधान महालेखापाल (लेखापरीक्षा) -१, महाराष्ट्र, मुंबई,
- १२) प्रधान महालेखापाल (लेखापरीक्षा) -२, महाराष्ट्र, नागपूर,
- १३) सर्व मंत्रालयीन प्रशासकीय विभागांचे अपर मुख्य सचिव / प्रधान सचिव / सचिव,
- १४) महाप्रबंधक, मा. मुंबई उच्च न्यायालय, मुंबई,
- १५) प्रबंधक, मुंबई उच्च न्यायालय (मूळ शाखा), मुंबई,
- १६) प्रबंधक, मा. लोकायुक्त व मा. उप लोकायुक्त यांचे कार्यालय, नवीन प्रशासन भवन,
- १७) हुतात्मा राजगुरु चौक, मंत्रालय, मुंबई-३२,
- १८) सचिव, महाराष्ट्र लोकसेवा आयोग, मुंबई, (पत्राने),
- १९) प्रधान सचिव, विधानमंडळ सचिवालय, विधान भवन, मुंबई,
- २०) मा.मुख्य माहिती आयुक्त, राज्य माहिती आयोग, मुंबई,
- २१) सर्व विभागीय आयुक्त,
- २२) सर्व जिल्हाधिकारी,
- २३) सर्व जिल्हा परिषदांचे मुख्य कार्यकारी अधिकारी,
- २४) सर्व महानगरपालिका आयुक्त,
- २५) सर्व पोलीस आयुक्त / सर्व जिल्हा पोलीस अधीक्षक,
- २६) सर्व मंत्रालयीन विभागांच्या अधिपत्याखालील सर्व विभाग प्रमुख / प्रादेशिक प्रमुख,
- २७) अधिदान व लेखा अधिकारी, मुंबई,
- २८) निवासी लेखापरीक्षा अधिकारी, मुंबई,
- २९) कक्ष अधिकारी, कार्यासन अर्थ-१/व्यय-४/विसु.१, वित्त विभाग, मंत्रालय, मुंबई ४०००३२,
- ३०) महासंचालक, माहिती व जनसंपर्क महासंचालनालय, मुंबई-३२,
- ३१) सामान्य प्रशासन विभागातील सर्व कार्यासने, मंत्रालय, मुंबई ४०००३२,
- ३२) निवड नस्ती (कार्यासन १८), सामान्य प्रशासन विभाग, मंत्रालय, मुंबई ४०० ०३२.